

Rozwój

Jak zwiększyć dochody
z transakcji DCC



Spis treści



Wszystko, co należy wiedzieć o preautoryzacjach transakcji DCC **3**

Wszystko, co należy wiedzieć o transakcjach DCC wykonywanych za pomocą kart zbliżeniowych i portfeli elektronicznych **6**

Wszystko, co należy wiedzieć o płatnościach DCC realizowanych przez telefon lub przez e-mail **7**

3 proste kroki pozwalające zwiększyć dochody DCC **8**

Monitorowanie wyników DCC **9**



Wszystko, co należy wiedzieć o preautoryzacjach dla transakcji DCC

W jaki sposób wykonywać preautoryzacje dla transakcji DCC?

Powody, dla których warto oferować klientom transakcje DCC

- ✓ Klient zna dokładną kwotę w rodzimej walucie (walucie karty)
- ✓ Lepsza obsługa klienta
- ✓ Klient może monitorować saldo dostępne na karcie
- ✓ Zwiększenie przychodów firmy



Zabezpieczenie środków na płatność

15 dni w przypadku kart kredytowych



28 dni w przypadku kart debetowych

W razie potrzeby zwiększaj kwotę autoryzacji



- + Większa wartość
- + Czas blokady na karcie upłynął

Finalizacja sprzedaży

Klient nieobecny - sfinalizuj sprzedaż w walucie preautoryzacji

Klient obecny - ponownie zaproponuj transakcję DCC i sfinalizuj sprzedaż zgodnie z życzeniem klienta





W jaki sposób wykonywać preautoryzacje dla transakcji DCC?



Czym jest preautoryzacja?

Preautoryzacja to tymczasowa blokada określonej kwoty na karcie klienta. Środki nie są pobierane z konta klienta.

Dlaczego oferujemy preautoryzację dla transakcji DCC?

Kiedy klient udostępni swoją kartę do preautoryzacji, terminal Elavon automatycznie rozpozna, czy istnieje możliwość wykonania natychmiastowego przewalutowania kwoty. Ponieważ terminal obsługuje transakcje DCC, warto zaproponować klientowi możliwość wykonania preautoryzacji w walucie karty, ponieważ:

1. Klient będzie znał dokładną kwotę blokady w swojej walucie
2. Klient może skuteczniej monitorować dostępne saldo
3. Visa i Mastercard wymagają, aby wszystkim klientom uprawnionym do korzystania z usługi DCC oferować ją zarówno na etapie preautoryzacji, jak i podczas finalizowania transakcji

W jaki sposób wykonać preautoryzację?

Na terminalu Elavon wybierz w menu głównym pozycję „Preautoryzacja”. Podaj kwotę preautoryzacji zgodnie z wytycznymi swojej firmy i po wyświetleniu odpowiedniego komunikatu zaproponuj usługę przeliczania walut.

Jeśli klient zgadza się na transakcję DCC, kwota preautoryzacji jest od razu przeliczona na walutę karty klienta

Jeśli klient nie zgodzi się na transakcję DCC, kwota preautoryzacji zostanie później przeliczona przez bank klienta według kursu wymiany banku

Jak długo trwa preautoryzacja?

Klienci powinni uzyskać taką informację w swoim banku.

- Blokada środków na karcie kredytowej z tytułu preautoryzacji można trwać do 15 dni
- Blokada środków na karcie debetowej z tytułu preautoryzacji można trwać do 28 dni
- Klienci, u których blokada z tytułu preautoryzacji trwa dłużej, powinni skontaktować się z wydawcą karty.

Kiedy wykonać autoryzację uzupełniającą?

- Autoryzację uzupełniającą należy wykonać, jeśli kwota rachunku klienta najprawdopodobniej przekroczy kwotę pierwotnej preautoryzacji
- Autoryzację uzupełniającą należy wykonać w walucie pierwotnej autoryzacji
- Autoryzacja uzupełniająca wydłuża okres blokady pierwotnej preautoryzacji
- Autoryzację uzupełniającą można wykonać w dowolnym momencie do czasu finalizacji transakcji przy wymeldowaniu



Jak w łatwy sposób zrealizować usługę DCC podczas finalizacji płatności?



Wszystkie preautoryzacje muszą zostać sfinalizowane albo anulowane. Podczas płatności w menu głównym terminala Elavon należy wybrać opcję „Finalizacja”, następnie wprowadzić „Numer referencyjny hosta” podany na potwierdzeniu preautoryzacji i wprowadzić ostateczną kwotę rachunku.

Następne kroki zależą od tego, czy klient jest obecny przy finalizowaniu płatności:

Gdy klient jest obecny przy transakcji:

Zaoferuj uprawnionym użytkownikom karty usługę DCC, przedstawiając kurs wymiany, cenę w walucie lokalnej i walucie karty oraz powiązane opłaty. Sfinalizuj transakcję zgodnie z życzeniem klienta

Gdy klient jest nieobecny przy transakcji:

Transakcję należy zakończyć w walucie preautoryzacji

Co zrobić, jeśli kwota płatności różni się od kwoty preautoryzacji?

- Jeśli kwota płatności **jest niższa od** kwoty preautoryzacji, wydawca karty klienta zwolni niewykorzystaną część kwoty preautoryzacji
- Jeśli kwota płatności **jest wyższa od** kwoty preautoryzacji, na terminalu zostanie automatycznie wyświetlone zapytanie o autoryzację części transakcji nieobjętej kwotą aktualnej preautoryzacji, a transakcja zostanie sfinalizowana bez konieczności dodatkowych działań

Kiedy należy anulować preautoryzację?

Preautoryzację należy anulować, jeśli:

- Klient płaci ostateczną kwotę rachunku inną kartą, niż ta, która została użyta do preautoryzacji
- Klient informuje, że blokada z tytułu preautoryzacji nie została zwolniona po wymeldowaniu

Wszystko, co należy wiedzieć o transakcjach DCC wykonywanych za pomocą kart zbliżeniowych i portfeli elektronicznych



Rosnąca popularność płatności zbliżeniowych oraz portfeli elektronicznych stwarza okazję, by zastanowić się nad obsługą tych transakcji na potrzeby przeliczania walut.

Czym są płatności zbliżeniowe?

Podczas płatności zbliżeniowych klient nie musi wkładać karty do terminala i wprowadzać kodu PIN. Aby zrealizować płatność, wystarczy przytrzymać kartę nad terminalem. Taka usługa nosi nazwę „Touch & Pay” (dotknij i zapłać).

Czym jest portfel elektroniczny?

Portfel elektroniczny to karta kredytowa lub debetowa zapisana w aplikacji telefonu komórkowego lub innego urządzenia cyfrowego, np. tabletu. To karta cyfrowa, która zastępuje kartę plastikową i może być używana do realizacji płatności na terminalach zbliżeniowych. Płatności realizowane za pomocą elektronicznego portfela przypominają płatności wykonane przy użyciu karty zbliżeniowej, tj. przez zbliżenie do terminala.

Ile wynosi limit dla transakcji zbliżeniowych?

Obecnie limit dla transakcji zbliżeniowych wynosi 50 PLN. Oznacza to, że transakcje poniżej tej kwoty można sfinalizować, przytrzymując kartę nad terminalem. Niektóre karty oraz aplikacje elektronicznej portmonetki umożliwiają klientom skorzystanie z płatności zbliżeniowych przekraczających ten limit. Terminal Elavon automatycznie rozpoznaje takie karty/aplikacje elektronicznej portmonetki i przetwarza te transakcje jako transakcje zbliżeniowe.

Czy usługa DCC jest dostępna dla płatności zbliżeniowych?

Transakcje poniżej 50 PLN:

Usługa DCC nie jest dostępna w przypadku transakcji poniżej limitu dla transakcji zbliżeniowych. Dla transakcji poniżej 50 PLN usługa DCC jest dostępna wtedy, gdy karta zostanie włożona do terminala, a transakcja zrealizowana zostanie z użyciem czipa i numeru PIN.

- Klient, który chce zapłacić w walucie karty za pomocą usługi DCC, musi włożyć kartę do terminala. Następnie na ekranie terminala będą wyświetlać się odpowiednie komunikaty dotyczące przeliczania waluty. Zaoferuj uprawnionym użytkownikom karty usługę DCC, przedstawiając kurs wymiany, cenę w walucie lokalnej i walucie karty oraz powiązane opłaty. Następnie poinformuj klienta, jak zakończyć transakcję - robi się to, wciskając przycisk Akceptuj/Odrzuć DCC
- Transakcje DCC nie są oferowane klientom korzystającym z usługi „Touch & Pay”

Transakcje powyżej 50 PLN:

Usługa DCC jest dostępna w przypadku transakcji zbliżeniowych, zatwierdzonych kodem PIN (gdy kwota transakcji jest wyższa niż 50 PLN).

Wszystko, co należy wiedzieć, aby realizować transakcje DCC przez telefon lub e-mail

Przeliczanie walut można oferować klientom, którzy przekazują dane karty przez telefon lub bezpieczną, szyfrowaną pocztą e-mail. Zdarza się to podczas pobierania kaucji od klienta lub kiedy klient chce uregulować płatność za rachunek. Jednak bez względu na sytuację, jeśli klient jest nieobecny podczas transakcji (tzw. transakcja CNP), należy przestrzegać wytycznych, aby mieć pewność, że wszyscy klienci mogą w odpowiedni sposób skorzystać z usługi DCC.

Wirtualne karty przekazywane pocztą elektroniczną

Wirtualne karty są zwykle dostarczane przez organizacje internetowe zajmujące się rezerwacją hoteli, takie jak Expedia lub Booking.com. Gdy klient dokona internetowej rezerwacji za pośrednictwem jednej z tych stron, przedstawiciel firmy rezerwującej hotele skontaktuje się i przekaże wirtualną kartę z określoną kwotą w celu uregulowania rachunku klienta.

Podczas przetwarzania płatności z tych kart należy postępować zgodnie z wytycznymi w zakresie stosowania usługi DCC dla tego typu kart.

Przekazywanie danych karty przez telefon

Kiedy podczas rozmowy telefonicznej klient podaje dane karty, aby zostały one wprowadzone do terminala Elavon, na ekranie terminala pojawia się komunikat, aby zaoferować klientowi przewalutowanie. Na tym etapie:

Wyjaśnienie

Wyjaśnij klientowi, że usługa DCC polega na przeliczeniu waluty transakcji na walutę karty w dniu dzisiejszym według ustalonego kursu wymiany, dzięki czemu klient od razu będzie znał ostateczną cenę zakupu w walucie karty. Należy również poinformować, że klient może zachować lokalną walutę transakcji, która zostanie przeliczona przez bank klienta według kursu wymiany banku i powiększona o kwotę prowizji oraz ewentualnie o inne obowiązujące opłaty.

Poinformowanie

Poinformuj klienta o:

- i. Kwocie sprzedaży w walucie lokalnej i kwocie w walucie karty
- ii. Kursie wymiany wyświetlanym na ekranie
- iii. Faktie, że kurs wymiany Elavon uwzględnia marżę dla kursów określonych przez U.S. Bank

Zapytanie

Zapytaj klienta, czy na bazie przekazanych informacji chciałby już dziś znać ostateczną cenę w walucie karty (dzięki usłudze DCC), czy wolałby zrealizować transakcję w walucie lokalnej (bez korzystania z usługi DCC). Wybierz odpowiednią opcję na terminalu Elavon w zależności od odpowiedzi klienta.

Wysyłanie

Wyślij klientowi ostateczny rachunek pocztą elektroniczną lub tradycyjną. Jeśli klient wyrazi zgodę na usługę DCC, prześlij mu również pocztą tradycyjną lub elektroniczną kopię potwierdzenia z terminala, które zawiera wszystkie szczegóły transakcji DCC.



3 proste kroki pozwalające zwiększyć dochody DCC



Krok 1

Motywacja zespołu

Poinformuj zespół o korzyściach stosowania dobrych praktyk dotyczących DCC podczas kontaktów z klientami.

Co należy zrobić:

- Daj przykład, jak zaoferować klientom przewalutowanie
- Udostępnij zespołowi dodatkowe materiały dotyczące DCC, np.:

Plakat dla personelu

Poradnik szkoleniowy DCC

Przewodnik „Najlepsza stawka Elavon”

- Monitoruj wyniki poszczególnych działów na stronie imerchantconnect.com i przekazuj je zespołowi

Krok 2

Monitorowanie transakcji DCC

Regularnie sprawdzaj, czy podczas rozmów z klientami zespół proponuje korzyści płynące z przewalutowania. Podczas rozmowy z klientem warto proponować jedną z następujących korzyści DCC:

- Ostateczna cena
- Ustalony dziś kurs wymiany
- Najlepsza stawka Elavon

Regularne rozmowy z zespołem dotyczące pytań, jakie mogą paść ze strony klientów na temat przewalutowania, dają zespołowi poczucie pewności podczas udzielania klientom odpowiedzi.

Zapoznaj się z **plakatem dla personelu**. Znajdziesz tam wskazówki, jak udzielać odpowiedzi na pytania klientów.

Krok 3

Oferowanie transakcji DCC podczas preautoryzacji wszystkim uprawnionym klientom

Proponując klientom usługę DCC podczas preautoryzacji, poinformuj o kwocie blokady w walucie karty. Jeśli klient wyrazi zgodę na przeliczenie waluty, na terminalu Elavon zostanie wydrukowane potwierdzenie preautoryzacji zawierające pełne zestawienie opłat oraz potwierdzenie wykonania transakcji DCC podczas finalizowania płatności w przypadku przyśpieszonej płatności oraz gdy klient jest nieobecny podczas płatności.

Pamiętaj, że jeśli usługa DCC nie zostanie zaproponowana podczas preautoryzacji, nie można zrealizować transakcji DCC w przypadku nieobecności klienta podczas płatności.

Monitorowanie wyników DCC



Gdy wykonasz już kroki, które umożliwiają zwiększenie dochodów z usługi DCC, możesz monitorować wyniki DCC na miesięcznych zestawieniach płatności lub w każdym momencie – online na portalu Elavon Connect.

Dlaczego warto monitorować wyniki DCC?

Monitorując kurs wymiany DCC, uzyskasz informacje na temat uzyskanych oraz potencjalnych dochodów.

Więcej informacji znajdziesz w naszym przewodniku po zestawieniu płatności

[Kliknij tutaj](#)

W miesięcznym zestawieniu płatności zobaczysz sekcję poświęconą DCC, która prezentuje:

- 1 Potencjalne transakcje DCC**
Liczba transakcji, podczas których można było w danym miesiącu realizować usługę DCC
- 2 Stan bieżący transakcji DCC**
Liczba wykonanych transakcji DCC
- 3 Udział procentowy transakcji DCC**
Miesięczna procentowa wartość dostępnych transakcji DCC, które zostały rzeczywiście przeliczone za pomocą usługi DCC. Im wyższy procent, tym wyższe dochody

Informacje nt. DCC

	3 Udział transakcji DCC %	Wartość	Szt.	4 Zysk z rabatu	Utracony zysk z rabatu
1 DCC – POTENCJAŁ		39 136,46	230		
2 DCC – STAN BIEŻĄCY	54%	21 365,73	150	-213,66	
5 Niewykorzystane transakcje DCC		17 770,73	80		-177,70

- 5 Niewykorzystane transakcje DCC**
Kwota wynikająca z transakcji DCC nieprzeliczonych w danym miesiącu, czyli kwota dochodu jaką można było uzyskać
- 4 Uzyskany rabat**
Podsumowanie dochodów DCC

Jak monitorować wyniki DCC na portalu iMerchantConnect

Tylko na portalu internetowym dostępne są oba raporty zawierające ważne informacje dotyczące generowanych dochodów DCC:

Raport wyników DCC wg terminala

Raport ten przedstawia liczbę transakcji, podczas których można było wykonać usługę DCC według identyfikatora terminala. Raport umożliwia śledzenie i porównywanie wyników DCC w różnych obszarach firmy oraz analizę określonych przedziałów czasowych. Śledzenie wyników na poziomie terminala może być źródłem przydatnych informacji, np. czy personel potrzebuje szkoleń pracowniczych.

Raport ilościowy dla krajów wydania karty

Raport ten zawiera informacje dotyczące krajów poszczególnych klientów. Te informacje mogą być przydatne, jeśli planuje się otwarcie nowego oddziału spółki lub po to, aby zapewnić odpowiednie wsparcie językowe dla personelu.

Jak uzyskać dostęp do tych raportów

Dostęp do zestawień płatności i raportów można najszybciej i najłatwiej uzyskać, korzystając z naszego narzędzia raportowania online, tj. iMerchantConnect.

Niezarejestrowani użytkownicy mogą się zarejestrować w każdej chwili, odwiedzając stronę imerchantconnect.com

Potrzebujesz dodatkowych informacji?

**Aby uzyskać wsparcie lub więcej informacji,
skontaktuj się ze swoim Opiekunem Klienta**

Elavon Financial Services Designated Activity Company

(Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności). Odpowiedzialność członków organów spółki jest ograniczona. Oddział w Zjednoczonym Królestwie, zarejestrowany w Anglii i Walii pod numerem BR009373. Elavon Financial Services Designated Activity Company (Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością o Wyznaczonym Przedmiocie Działalności) Oddział w Polsce z siedzibą w Warszawie, ul. Puławska 17, 02-515 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 287836, numer REGON 300649197, NIP 2090000825, kapitał zakładowy Elavon Financial Services Designated Activity Company 6.400.001,00 euro. Elavon Financial Services DAC prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Elavon Merchant Services i podlega nadzorowi Centralnego Banku Irlandii.

Y2697v10518

